

## Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Hotel Syariah Suria City Bandung

Devi Nawang Wulan, Neng Cahya Komala

Sekolah Tinggi Ekonomi Manajemen Bisnis Islam, Bandung

devinawang22@gmail.com, cahya.smart92@gmail.com

### ABSTRACT

*In the face of the growth of the sharia hotel, which is the world's first honest tourism destination, the destruction of camouflaging human resources is the company's principal need, especially in hospitality, when businesses realize that the economic assets of the 21st century are no longer about physical buildings, but rather the intellectual property of human resources. The development of human resources program covers several aspects of its expansion, including the goals, participants, the program, types, and methods used. In its operational management system, the sharia hotel is said to differ from the conventional one. As for the sharia hotel, it is a business of accommodation hotels that provide food and drink and lodging by applying sharia principles and not selecting them. The study uses fieldwork using a qualitative descriptive approach. This research data collection method is direct observation, interview, angket and documentation at the suria city bandung sharia hotel. Based on research, the implementation of the human resource development program at Hotel Syariah Suria City was attended by all employees and was carried out both formally and informally. The methods applied in the program are training methods and educational methods which include several types of training. Then in the analysis of assessing the success of the development program, Hotel Syariah Suria City Bandung measures this by monitoring changes in work and personality as well as employee behavior before and after the program. Meanwhile, in an effort to overcome obstacles such as participants and time, Hotel Syariah Suria City Bandung provides training according to the method of acceptance, and the understanding of employees. And in terms of time, Hotel Syariah Suria City Bandung has established an SOP for employee leave policies.*

**Keywords:** Human Resource Development, Hotel Syariah Suria City, Employee Performance.

### ABSTRAK

Di tengah maraknya Hotel Syariah yang menjadi destinasi pertama Pariwisata Halal Dunia, Pembinaan Sumber Daya Manusia berkamuflase menjadi urgensi utama perusahaan terutama dunia perhotelan yang menjual jasa sebagai produk utamanya, terlebih, hal ini terjadi ketika para pelaku bisnis sadar bahwa aset ekonomi abad ke-21 bukan lagi tentang bangunan fisik, namun lebih kepada mental intelektual yang harus dimiliki sumber daya manusia. Program pengembangan sumber daya manusia meliputi beberapa macam aspek sebagai penunjang kelancaran pelaksanaannya, diantaranya tujuan, peserta, mekanisme pelaksanaan program, jenis, dan metode yang digunakan. Dalam sistem manajemen operasionalnya, Hotel Syariah dikatakan berbeda dengan Hotel Konvensional. Adapun Hotel Syariah adalah bisnis hotel akomodasi yang memberikan pelayanan makanan dan minuman serta penginapan dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan tidak menyelisihinya.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian ini adalah observasi langsung, wawancara, angket dan dokumentasi di Hotel Syariah Suria City Bandung. Berdasarkan penelitian, pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Syariah Suria City diikuti oleh seluruh karyawan dan dilakukan secara formal dan informal. Adapun metode yang diaplikasikan dalam program ialah metode pelatihan dan metode pendidikan yang mencakup beberapa jenis *training*. Kemudian dalam analisis penilaian keberhasilan program pengembangan, Hotel Syariah Suria City Bandung mengukur hal tersebut dengan memantau perubahan kerja dan kepribadian serta tingkah laku karyawan pra dan pasca program. Sedangkan dalam usaha penanggulangan kendala seperti peserta dan waktu, Hotel Syariah Suria City Bandung memberikan pelatihan sesuai cara penerimaan, dan daya tangkap karyawan. Dan dalam hal waktu Hotel Syariah Suria City Bandung menetapkan SOP kebijakan waktu izin karyawan.

**Kata kunci:** Pengembangan Sumber Daya Manusia; Hotel Syariah Suria City; Kinerja Karyawan.

## PENDAHULUAN

Salah satu *trend* dunia perekonomian yang saat ini ramai dibicarakan adalah wisata halal atau biasa disebut *Halal Tourism* dimana menggabungkan sektor pariwisata dan norma-norma agama dalam pengaplikasiannya. *Halal tourism* sendiri sebenarnya sudah lama muncul, namun mulai dikenal publik secara luas pada tahun 2008. *Trend Halal Tourism* ini ternyata memberikan banyak dampak signifikan bagi beberapa negara terutama bagi Negara Indonesia yang pada puncaknya dinobatkan sebagai destinasi *halal tourism* terbaik nomor satu Dunia pada tahun 2019 oleh GMTI. Karena selain objek wisatanya yang mendukung wisata halal, masyarakatnya juga menjunjung tinggi prinsip Islam. Namun begitu, Indonesia tetap mengevaluasi setiap sudut infrastrukturnya demi menunjang kemajuan sektor pariwisata.

Optimisme perkembangan wisata halal di Indonesia ini disampaikan langsung oleh Menteri Pariwisata Ekonomi dan Kreatif Sandiaga Salahudin Uno, B.B.A., M.B.A.i saat kunjungannya ke wilayah Jawa Tengah bulan April 2023 lalu, menurutnya Jawa Tengah memiliki potensi tersendiri untuk kemajuan pariwisata halal Indonesia dan menjadi salah satu penyokong perekonomian Negara.

Beliau juga menyampaikan dalam pidato daringnya di Masjid Salman ITB, “*Sebagaimana yang kita ketahui bersama Indonesia adalah salah satu negara yang memilki berbagai potensi destinasi wisata ramah muslim yang layak untuk dikembangkan, dari data states of global islamic economy report yang kami kumpulkan menunjukkan bahwa Indonesia masuk top five negara dengan spending muslim traveller terbesar tahun 2019. Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif akan terus meningkatkan kualitasnya demi mewujudkan Indonesia sebagai negara tujuan pariwisata ramah muslim dengan menerapkan strategi inovasi, adaptasi dan kolaborasi.*”

Seiring tersebarnya *trend Halal Tourism* maka tentu ada komponen-komponen penting yang ikut dikenal sebagai indikatornya, adapun salah satu

indikator penting untuk memenuhi kebutuhan *Halal Tourism* adalah hotel syariah, hotel memiliki sinergitas yang sangat kuat dengan pariwisata, karena hampir tidak mungkin ketika berwisata namun tidak memiliki tempat untuk tinggal. Hal ini sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh GMTI bahwa akomodasi merupakan sebuah prioritas utama dalam sebuah pariwisata halal. Bahkan bisa dikatakan bahwa akomodasi dalam hal ini hotel menjadi barometer sebuah pariwisata halal sehingga hotel syariah menjadi fokus utama wisatawan seiring menjamurnya *trend* tersebut.

Hotel syariah sebenarnya lama dikenalkan sejak tahun 1993 oleh Riyanto Sofyan, pelaku bisnis akomodasi yang mentransisi hotelnya menjadi syariah yang kemudian disertifikasi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 2003. Keberhasilan bisnis hotel Sofyan menjadikannya sebagai pionir hotel syariah dan menjadi motivasi bagi pelaku bisnis akomodasi lainnya untuk membanting setir dan menerapkan konsep hotel yang sama.

Maraknya hotel berkonsep syariah di Indonesia menjadi semakin merambah luas, karena selain masyarakatnya yang mayoritas muslim, hotel syariah dipercaya mampu menampung dan mempertahankan sistem keamanan agama yang baik, ditengah-tengah banyaknya hotel mengabaikan syarat-syarat bagi pengunjung hotel yang bukan suami istri untuk menginap, kamar *short time*, menyediakan pekerja seks komersial, perjudian, minuman keras dan narkoba. Hotel syariah menjadi opsi pertama bagi pelanggan yang membutuhkan keamanan dan kenyamanan secara lahir dan batin.

Namun begitu cepatnya pertumbuhan perkembangan zaman tidak hanya tentang waktu dan *trend* dunia saja, tapi melibatkan salah satu entitas terpenting sebuah perusahaan yakni sumber daya manusia, terlebih di tengah gempuran Era globalisasi ini dimana Aset Ekonomi bukan hanya bersifat fisik seperti gedung, mesin dan properti lainnya, namun lebih kepada mental intelektual seperti persepsi pasar, hubungan, citra perusahaan, citra merek, hak paten, kredibilitas, visi dan pengetahuan khusus membuktikan bahwa program pengembangan Sumber Daya Manusia semakin penting manfaatnya.<sup>1</sup>

Tidak hanya itu, tanggung jawab pekerjaan, posisi pekerjaan, ketatnya persaingan diantara hotel Syariah serta kesadaran seorang pemimpin bahwa pegawai baru pada umumnya sebuah tunas yang hanya memiliki kecakapan teoritis saja dari bangku kuliah membuat Program pengembangan sumber daya manusia menjadi kebutuhan yang sangat mendesak. Sehingga banyak perusahaan, terlebih bisnis hotel syariah yang menjual jasa berlomba-lomba mengembangkan Sumber Daya Manusia dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dengan berbagai metode dan strategi agar dapat bekerja dengan efisien, efektif, berkualitas dan berkuantitas sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Sebagaimana yang telah disabdakan Rasulullah SAW bahwa seorang muslim seyogyanya bekerja dengan teratur, rapi, tertib, benar dan proses-prosesnya harus

---

<sup>1</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana), 2018 h. 1.

diikuti dengan baik, karena hal ini merupakan prinsip utama dalam agama. Beliau bersabda:

إِنَّا لِلَّهِ يُجِبُّ إِذَا عَمَلًا حَدُّكُمْ أَلْعَمَالَ نِيَّتِنَهُ

“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara *itqan* (tepat waktu, terarah, jelas dan tuntas).” (Hr. Imam Thabrani).<sup>2</sup>

Allah menjelaskan bahwa dalam melakukan pembinaan dan pengembangan terhadap karyawan hendaknya melalui hikmah.

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِّ لَهُمْ بِآلَتِي  
هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ  
بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui tentang orang-orang yang mendapat petunjuk. (Q.S An-Nahl: 125)

Segala tenaga pengajar dan *training* dikerahkan demi menunjang keberhasilan program pengembangan dan prinsip agama, namun kadang fenomena yang terjadi adalah justru menurunnya kinerja karyawan, gagalnya program pengembangan Sumber Daya Manusia yang sudah dirancang sedemikian rupa dan mengurasnya dana perusahaan. hal ini dapat disebabkan oleh strategi pengembangan yang kurang tepat sasaran, biaya, waktu dan tempat.

Hal ini sama dengan fenomena yang terjadi di Hotel Suria City, demi mempertahankan diri dalam pemulihan dampak Covid-19, Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, loyalitas dan totalitas dalam tanggung jawabnya. Dalam proses krisis pemulihan diri ini perusahaan menerapkan sistem *multitasking* untuk karyawannya dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab satu bidang ke bidang yang lain, menurut data yang didapat kondisi ini disebabkan karena berkurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada di Hotel Suria City.

Pengembangan pegawai memang membutuhkan biaya cukup besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan di bidang personalia. Karena kualitas seseorang yang bekerja di perusahaan menentukan kualitas perusahaan dan organisasi, pegawai yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien, efektif, pemborosan bahan baku dan ausnya mesin berkurang, hasil kerjanya lebih baik maka daya saing perusahaan akan semakin besar. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik bagi perusahaan untuk memperoleh laba yang semakin besar sehingga balas jasa (gaji/*benefit*) pegawai dapat dinaikkan.

<sup>2</sup> Marhum Sayyid Ahmad Al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahaadits Wa Al-Hukmu Al-Muhammadiyah*, (Surabaya: Daar An-Nasyr Al-Misriyyah, tt), hlm.34.

Setelah mengetahui fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana Strategi Hotel Suria City dalam mengembangkan Sumber Daya Manusianya dengan judul penelitian *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Suria City Kota Bandung*

## METODE PENELITIAN

Jenis dan tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Dalam penulisan tugas akhir ini data yang penulis peroleh berasal dari data primer dan data sekunder. dalam penelitian yang dilakukan di lapangan guna mendapatkan data secara langsung dari pihak manajemen Hotel Syariah Suria City. Data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti buku, jurnal, fatwa, dan undang-undang yang membahas teori-teori tentang strategi pengembangan sumber daya manusia syariah dan hotel syariah serta informasi lainnya yang relevan dengan dengan penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Suria City

Sumber daya manusia di Hotel Suria City merupakan barisan utama dan inti perusahaan, karena selain menjual jasa sebagai produk utamanya, urgensi sumber daya manusia juga dinilai sangat dibutuhkan setelah dampak besar bisnis Hotel Suria dan covid-19 mengincar sektor pariwisata tak terkecuali Hotel Suria City. Pada saat Covid-19, Pemerintah mengeluarkan kebijakan PPKM yang membuat angka pengunjung tersendat, sehingga sebagaimana yang dialami perusahaan-perusahaan di seluruh wilayah, Hotel Suria City juga terpaksa harus menutup beberapa fasilitas-fasilitas hiburan dan tempat berkumpul, serta meminimalisir biaya pengeluaran produksi hotel, beberapa fasilitas yang ditutup sementara adalah kolam renang yang memiliki peminat tertinggi dan fasilitas makan pengunjung. Sehingga Hotel Suria City saat ini hanya mengoperasikan Akomodasi saja.<sup>3</sup> Namun, dampak covid-19 tidak hanya sampai disini, Hotel Suria City juga terpaksa mengurangi jumlah karyawannya, sehingga sebanyak tujuh karyawan harus *resign* dari perusahaan, dan menyisakan delapan lainnya yang bertahan. Tidak hanya itu, Manajer Hotel Suria City Ibu Riani mengatakan bahwa saat bulan Mei 2022, Hotel Suria City memutuskan bekerja sama dengan Agensi OYO, hal ini diputuskan setelah pihak OYO mengatakan sudah membuat fitur baru yakni Hotel Syariah di dalam aplikasi proposalnya. Dan proses ini dilakukan dengan cepat setelah Hotel Syariah Suria City menetapkan angka terendah yang memungkinkan untuk harga promo.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Isqi selaku *Supervisor* pada tanggal 17 Mei 2023.

Setelah proses tersebut ditandatangani, ternyata Agensi OYO tidak menggunakan prosedur syariah sebagai *bussiness core* dalam fitur barunya, namun menggunakan istilah 'Reguler' sebagai pengganti kata, alhasil hal ini cukup menghambat kegiatan yang ada di Hotel Suria City. Beberapa pelanggan hadir dengan tidak mengetahui kebijakan yang diterapkan di Hotel Syariah Suria City, terutama kebijakan antar yang bukan mahram. Hal ini membuat para pelanggan harus pulang tanpa dapat meminta uang ganti ruginya, sehingga komentar buruk terus menjamur di akun Google Hotel Suria City, sebagai rincian Hotel Suria City saat ini mendapat Rating 4.2 setelah sebelumnya mendapat *rating* baik yakni 5.00 di Google. Tidak hanya sampai disitu, harga promo yang diterapkan terus diterjang oleh agensi OYO sendiri, dan pihak OYO terus mengirim pelanggan meski kamar Hotel Suria City sudah terpenuhi, Ketidaklarasan yang sering terjadi antara Hotel Suria City dan agensi OYO terus saja berbenturan sampai puncaknya pada bulan September 2022 Hotel Suria City memutuskan menghentikan kerja sama bisnisnya dengan perusahaan OYO.

Segala rentetan insiden yang terjadi di Hotel Suria City ini tentunya menargetkan karyawan sebagai objek utamanya terutama karyawan yang berjaga di bagian *Front Office*, beberapa hal tidak mengenakan tersebut dari pelanggan yang menuntut uang ganti rugi, pelanggan yang memfoto, merekam sampai mengancam karena pelayanan yang dinilai tidak fleksibel karena melarang pasangan yang bukan mahram, serta komplain dari seorang wartawan dan pengacara. Sehingga membuat karyawan merasa kecil hati dan trauma.<sup>4</sup> Mengetahui fakta ini, urgensi tenaga sumber daya manusia tentunya tidak dapat dianggap perkara sepele, itulah sebabnya Hotel Suria City harus mempersiapkan generasi yang tangguh, berkualitas dan siap bereksplorasi dengan segala kemampuan yang dimiliki. Kemampuan tersebut tidak hanya tentang *skill* intelektual namun juga termasuk mampu beradaptasi dengan gelombang-gelombang bisnis yang tidak terduga seperti fenomena di atas. Kemampuan yang dimiliki setiap sumber daya manusia harus terus dikembangkan hingga kemampuan tersebut mampu memberikan kontribusi besar untuk perusahaan.

Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia di Hotel Suria City merupakan salah satu langkah yang ditempuh untuk mewujudkan karyawan yang mempunyai integritas dan kemampuan yang tinggi, serta berkepribadian islami supaya senafas dengan citra baik hotel syariah.

## **A. Mekanisme Pelaksanaan Program Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Suria City**

Dalam melakukan segala sesuatu, terlebih dengan tujuan besar yakni pengembangan Sumber Daya Manusia, maka dibutuhkan perencanaan, serta alur mekanisme yang sudah dirancang dengan baik, meliputi pra-program pengembangan maupun pasca-program. Adapun mekanisme pelaksanaan Program Pengembangan

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Riani selaku *Manajer Operasional* pada tanggal 22 Mei 2023.

Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan Kinerja karyawan di Hotel Suria City dirancang dengan perencanaan-perencanaan sebagai berikut:

a. Identifikasi kasus

Saat itu, Ibu Riani mengatakan bahwa yang paling pertama dilakukan dalam melakukan perencanaan program pengembangan adalah identifikasi kasus selama jarak evaluasi terakhir, beliau mengatakan:

“menyiapkan materi yang tepat yang harus disampaikan, berdasarkan hasil kerja staf selama 1 bulan terakhir”

Yakni memahami dan mengidentifikasi kesulitan-kesulitan di dalam organisasi, kepuasan anggota, efektivitas organisasi, dan penggunaan sumber daya manusia dalam sebulan.

b. Pengumpulan data

Dalam pengumpulan data ini, Hotel Suria City menggunakan metode *Sharing* antar karyawan, sehingga percakapan dengan melibatkan dua belah pihak, dan data didapatkan secara aktual, dapat berbentuk masukan atau keluhan karyawan.

c. Diagnosis

Diagnosis menuntut kemampuan analisis dan pengamatan yang luar biasa karena kasus biasanya tidak diartikulasikan dengan baik. Jika keputusan tidak dibuat berdasarkan fakta, inisiatif perkembangan dapat menjadi bumerang.

Walaupun Hotel Suria City dioperasikan secara kekeluargaan, diagnosis pernyataan perlu diselidiki kembali oleh Direktur dan Manajer, mengobservasi setiap sudut pandang dan melakukan survei sebagai antisipasi untuk segala kemungkinan.

Operasional Manajer, dalam hal ini Ibu Riani menggunakan diagnosis untuk mencari tahu apa yang menyebabkan kasus dan perubahan apa dalam sistem, mekanisme, atau individu yang diperlukan disini.

d. Mempersiapkan Fasilitas Program Pengembangan SDM

Dalam hal ini, Hotel Suria City mempersiapkan waktu yang tepat, narasumber, dan ruangan yang sesuai kebutuhan. Mengingat jumlah staf karyawan yang terbatas sehingga perlu diatur sesuai dengan jadwal kerja agar efektif dan kegiatan di luar kegiatan kerja masih dapat dilaksanakan dengan baik.

e. Perencanaan perubahan dan implementasinya

Manajer Operasional Ibu Riani kemudian merancang dan mengimplementasikan modifikasi setelah mendiagnosis kasus.

Dalam perencanaan ini, biasanya dilakukan secara diskusi antar direktur yakni Bapak Arkan dan Manajer Operasional sendiri yakni Ibu Riani.

f. Evaluasi dan *Feedback*

Setelah segala tahapan selesai dilaksanakan dengan baik, Hotel syariah Suria City kembali melakukan kegiatan evaluasi dengan para karyawan secara *sharing*, saling memberikan pendapat serta masukan.

Dan di ujung kegiatan evaluasi ini, Hotel Syariah Suria City memberikan *Feedback* sebagai *employee of the month* kepada karyawan yang memiliki etos kerja yang baik selama satu bulan terakhir, hal ini dilakukan sebagai tanda syukur dan harapan mampu memotivasi para karyawan, sehingga di kemudian hari para karyawan mampu mengevaluasi dan memperbaiki kualitas kinerjanya.

## **B. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Suria City**

Berdasarkan keterangan di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa program pengembangan harus dilakukan semaksimal mungkin dengan pertimbangan karyawan yang masih berjumlah sedikit sehingga membuat waktu relatif pendek, adapun Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, peneliti membagi dengan dua kategori yakni dalam bentuk Pelatihan dan Pendidikan:

### a. Pelatihan

Sebagian aktivitas pelatihan ini mayoritas diisi oleh peserta karyawan baru Hotel Syariah Suria City, baik karyawan baru berpengalaman maupun karyawan baru lulusan jenjang pendidikan. Setelah seorang karyawan baru masuk kerja pada hari pertamanya, Hotel Suria City akan memberikan pelatihan dengan beberapa metode, yakni:

- Pelatihan Sumber Daya Manusia di dalam kelas

Dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan, Hotel Syariah Suria City juga menerapkan beberapa metode pembelajaran yang dilakukan di dalam forum kelas. Adapun beberapa alternatif yang dilakukan untuk mempraktikkan metode ini antara lain:

#### 1. Pembinaan

Dalam metode pembinaan karyawan Hotel Syariah Suria City, Bapak Arkan Suria Ari Prabowo, BA Hons., MM selaku Direktur dan Ibu Riani sebagai Operasional Manajer secara langsung memberikan kuliah mengenai perhotelan.

Ibu Riani mengatakan:

“Dan materi untuk staf baru biasanya masih materi pengenalan area kerja dan *job desc* sesuai dengan tanggung jawabnya”

#### 2. Metode Diskusi

Metode diskusi yang dilakukan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Syariah Suria City dilakukan dengan tujuan melatih peserta untuk berani memberikan pendapat dan rumusannya. Tidak hanya itu, Hotel Syariah Suria City juga menjadikan metode diskusi sebagai metode utama yang dilakukan saat *daily briefing* pagi dan siang, karena menurut operasional manajer Hotel Syariah Suria City, diskusi adalah metode yang mampu memangkas jarak antar tenaga kerja.

Ibu Riani mengatakan dalam hal ini;

“Diskusi dilakukan tentunya dengan mengungkapkan pendapat masing-masing karyawan, agar tidak ada ketersinggungan dan kejanggalan serta melatih keterbukaan antar karyawan, karena memang kita melakukan tugas dengan sistem kekeluargaan, saling melengkapi, jika memang *housekeeping* membutuhkan tenaga orang maka *Front Office* dapat membantu jika memungkinkan, namun tetap ada yang berjaga, pun sebaliknya jika *Front Office* membutuhkan bantuan, *housekeeping* dapat melengkapi.”

Ibu Rianti berpendapat bahwa memang sebisa mungkin segala sesuatu harus disampaikan sehingga tidak ada *Miss-Communication* antar karyawan.

### 3. Rapat

Dalam kegiatan pengembangan Sumber daya manusia di Hotel Syariah Suria City, metode rapat juga dinilai memberikan dampak intens pada kinerja karyawan. Rapat yang dilakukan meliputi kegiatan-kegiatan penting seperti evaluasi dan *feedback* yang bersumber dari data aktivitas kinerja karyawan satu bulan sebelumnya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pembahasan rapat menjadi tolak ukur sampai mana kualitas kinerja karyawan dan motivasi tersendiri bagi karyawan.

Selain itu, rapat juga diselenggarakan untuk mengingatkan kembali materi terkait prinsip-prinsip syariah dan perhotelan pada karyawan.

Ibu Riani berkata:

“biasanya kami lebih banyak memberikan materi sisipan di setiap *daily briefing*, baik itu sesuai study kasus yang langsung dihadapi maupun yang kemungkinan akan dihadapi di kemudian hari”

### 4. Metode Seminar

Selain metode yang dipaparkan sebelumnya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, Metode Seminar juga dilaksanakan demi tujuan yang sama. Terkait dengan Metode Seminar ini Ibu Riani menjadikan seminar sebagai perantara tersampainya motivasi kepada staf karyawan serta sebagai salah satu alternatif *me-refresh* karyawan. Beliau menekankan bahwa motivasi tersebut harus sangat diperhatikan. Dalam metode seminar ini, seluruh karyawan diikutsertakan terkecuali satu atau dua karyawan *front office*. Ibu Riani mengatakan:

“Tapi kalau mengundang *trainer* biasanya semua staf kami libatkan”

“Strategi yang kami lakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia di hotel kami salah satunya dengan mengundang *trainer* untuk memberikan materi kepada staf, untuk materi di luar materi perhotelan seperti motivasi dan lainnya.” Dan,

“Kami pun memanggil narasumber ahli untuk menambah masukan dan ilmu serta motivasi kepada staf sesuai dengan materi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.”<sup>5</sup>

- Pelatihan sumber daya manusia di luar kelas

Pelatihan di luar kelas yang dimaksud disini adalah pelatihan yang dilakukan di luar forum apa pun, pelatihan ini dilakukan secara langsung di lapangan kerja.

Dalam langkah *training* awalnya, Hotel Syariah Suria City memberikan arahan dan contoh langsung mengenai pekerjaan karyawan baru, hal ini biasanya dilakukan selama satu minggu dihitung sejak dimulainya pembelajaran.

Ibu Riani mengatakan:

“Staf baru masih didampingi oleh senior/staf lama bahkan kami langsung dalam kegiatan staf baru. Apabila sudah bisa kami lepas, kami akan berikan kepercayaan untuk *handle* satu area dalam satu *shift* sendiri secara mandiri, namun kami masih mendampingi, sehingga apabila staf memerlukan bantuan, kami ada.”<sup>6</sup>

Namun dalam hal ini, dikarenakan jumlah staf karyawan Hotel Suria City yang terbatas, biasanya Supervisor secara langsung turun untuk membimbing karyawan baru selama satu minggu, dan pada minggu selanjutnya karyawan dibiarkan mengerjakan tugas sesuai yang diajarkan dengan pengawasan supervisor.

Dalam hal ini, Pak Isqi selaku supervisor mengatakan:

“biasanya kami dampingi selama seminggu, jika Ibu Riani tidak ada maka seluruh wilayah menjadi pertanggungjawaban karyawan terlama, disini ada saya, karna memang kami melakukan pekerjaan dengan sistem *multitasking*, jadi karyawan baru juga dapat bertanya pada karyawan lama senyamannya, namun tanggung jawab pengembangan karyawan ditanyakan pada urutan-urutan tersebut.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang penulis dapat, pelatihan kepada pegawai baru tidak membedakan antara kategori pegawai baru berpengalaman dan pegawai baru lulusan jenjang sekolah, semua pegawai baru dilatih secara seimbang. Namun beberapa kendala terjadi seperti pegawai baru lulusan jenjang sekolah lebih sulit beradaptasi dibanding pegawai baru berpengalaman, dan hal tersebut bukan kendala besar menurut supervisor Bapak Isqi dalam wawancaranya.

Bercermin pada teori yang dikemukakan Adrew F. Sikula, dapat dikatakan bahwa beberapa metode yang aplikasikan Hotel Syariah Suria City terdiri dari *On The Job* dan *Demonstration and Example*.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Riani Febriani *Selaku Operasional Manajer* pada 22 Mei 2023.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Riani selaku *Manajer Operasional* pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Isqi selaku *Supervisor* pada tanggal 22 Mei 2023.

## b. Pendidikan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Metode pendidikan ialah suatu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif. Seorang manajer yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Hal inilah yang memotivasi perusahaan Hotel Syariah Suria City memberikan pendidikan terhadap karyawan manajerialnya.

Setiap perusahaan tentunya ingin terus mengasah pendidikan karyawannya agar pengetahuan intelektual Sumber Daya manusia tersebut tidak terkikis oleh waktu, begitu pula dengan Hotel Suria City yang terutama keilmuan perhotelan yang mayoritas hanya didapatkan khusus dari sekolah ke jurusan perhotelan. Oleh karena itu, selain pelatihan secara langsung di lapangan, Hotel Suria City juga melakukan pelatihan dengan metode pendidikan.

Bercermin pada metode pendidikan yang diterapkan Adrew F. Sikula, beberapa metode pelatihan pendidikan yang dilaksanakan di Hotel Suria City, antara lain:

### - *Training Methods*

Berbeda dengan *training* yang dilakukan untuk karyawan baru, metode *training* yang diterapkan di Hotel Syariah Suria City untuk pengembangan manajerialnya ialah metode yang dilakukan di dalam kelas. Beberapa forum yang inti diantaranya rapat evaluasi dan ceramah dengan dewan direksi seperti direktur dan komisaris.

### - *Job Rotation*

Salah satu akibat dari sebab berkurangnya karyawan Hotel Syariah Suria City ialah *job desk* yang dilakukan secara *multitasking*, dimana setiap karyawan bisa saja mengerjakan tugas karyawan lainnya sehingga hal ini melatih kelenturan bekerja karyawan untuk terbiasa dengan segala bidang dan kondisi. Oleh karena itu karyawan Hotel Syariah dalam hal ini sudah tidak asing lagi dengan *Job Rotation*, dan Hotel Syariah Suria City memanfaatkan kegiatan ini sebagai upaya mengembangkan *skill* sumber daya manusia.

Namun begitu, *Job Rotation* di Hotel Suria City tidak diikuti dengan perubahan kenaikan pangkat atau gaji, tetapi tugas serta tanggung jawab. Menurut penuturan Pak Isqi, ketika Manajer berhalangan secara otomatis tanggung jawab dipertanyakan kepada Supervisor, dan kegiatan ini tentu saja tidak mengganggu pangkat dan memberikan angka yang berbeda dari gaji biasanya, hanya tanggung jawab. Metode ini juga berlaku bagi manajer yang kadang mengisi kekosongan tugas direktur di Hotel Suria City, karena bisnis tersebut adalah bisnis kekeluargaan maka setiap masalah yang terjadi ialah tanggung jawab setiap orang.

### - *Coaching and Counseling*

*Coaching* adalah suatu metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja bawahannya. Dalam metode ini, supervisor diperlukan sebagai petunjuk untuk memberitahukan kepada para

peserta mengenai tugas yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara mengerjakannya dalam durasi waktu tertentu.

Dalam hal ini, Direktur dan Manajer Operasional Hotel Suria City turun langsung untuk mengiringi dan menyampaikan tugas para karyawan saat *Shift* dimulai.

Menurut Ibu Riani, beliau mengatakan;

“biasanya setiap pergantian *shift*, kami turun langsung untuk mendampingi dan menyampaikan apa yang perlu kita lakukan hari ini dalam forum *briefing*, tugas-tugas yang harus diselesaikan dan hal-hal yang perlu dihindari, jika kami tidak ada diganti sama karyawan paling lama yang insya Allah sudah paham betul kebutuhan dan kepentingan Hotel, biasanya Pak Isqi atau Kak Selli. Jika ada permasalahan maka akan kami buka sesi diskusi, kegiatan ini dilakukan untuk melatih *problem solving* para staf sehingga mampu beradaptasi pada kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi berikutnya, dan mampu bersaing dengan perkembangan zaman.”<sup>8</sup>

*Counseling* adalah suatu cara pendidikan dengan melakukan diskusi antara pekerja dan manajer mengenai hal-hal yang sifatnya pribadi seperti keinginannya, ketakutannya, dan aspirasinya.

### C. Program pengembangan sumber daya manusia di hotel syariah suria city dari sudut pandang karyawan Hotel Suria City

Program pengembangan sumber daya manusia pada organisasi atau perusahaan pada hakikatnya ialah ajang evaluasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan sehingga menghasilkan produk dan layanan dengan kualitas setinggi mungkin, yang tentu saja meningkatkan peluang lebih besar bagi individu karyawan untuk melangkah ke jenjang karier yang lebih tinggi.

Maka dapat dipahami, bahwa program pengembangan sumber daya manusia tidak hanya memberikan *output* baik bagi satu pihak saja, namun keseluruhan pihak selama tidak ada unsur-unsur yang merugikan.

Begitu pun bagi karyawan Hotel Syariah Suria City, menurut salah satu karyawan segala perencanaan program dilakukan dengan matang sesuai dengan kebutuhan dan keadaan karyawan. Namun begitu, demi menjaga transparansi dalam program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Syariah Suria City, penulis memutuskan untuk mewawancarai karyawan satu demi satu dengan tujuan agar mendapatkan data yang valid.

Menurut data wawancara yang penulis dapatkan, umur rata-rata karyawan Hotel Syariah Suria City ialah kisaran 20 tahunan. Dalam usaha mengembangkan kualitas kinerja karyawan pada Hotel Syariah Suria City, penulis mencantumkan keterangan tersebut dengan bentuk beberapa poin, antara lain:<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Riani selaku *Manajer Operasional* pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>9</sup> Wawancara dengan seluruh karyawan pada 29 Mei 2023

1. Seluruh karyawan melaksanakan program pengembangan dengan dua jenis program, yakni jenis informal yang dilakukan dengan inisiatif pribadi karyawan di luar forum pembelajaran Hotel Syariah Suria City, dan formal yakni pengembangan yang difasilitasi oleh perusahaan.
2. Sebanyak 75% dari seluruh total karyawan lebih menyukai program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan di luar kelas dibandingkan yang dilakukan di dalam kelas.
3. Beberapa karyawan berbeda dalam mendeskripsikan program pengembangan sumber daya manusia pada Hotel Syariah Suria City yang paling berkesan dan memberikan dampak besar dalam meningkatkan kualitas kinerja dan tanggung jawab karyawan. Beberapa jawaban tersebut, penulis rangkum dalam bentuk point lain:
  - Secara umum, beberapa karyawan mengatakan bahwa seluruh program pengembangan berdampak baik bagi kualitas kinerja dirinya.
  - Program pengembangan yang mengajarkan pentingnya kerja sama tim dan saling percaya juga merupakan program yang memberikan dampak positif bagi beberapa karyawan. Selain
  - Selain itu, beberapa karyawan mengemukakan pendapat bahwa program pengembangan sumber daya manusia yang paling berdampak positif pada kualitas kerjanya ialah pelatihan mengenai *leadership*, menurutnya program tersebut memberikan pengetahuan bagaimana menjadi seorang pemimpin yang baik untuk *team*-nya.
  - Pendapat lain mengungkapkan bahwa program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Syariah Suria City yang paling berkontribusi bagi kerjanya ialah pelatihan mengenai pelayanan dan komunikasi, mereka berpendapat bahwa pelatihan ini meningkatkan angka kepuasan pelanggan.
4. Seluruh karyawan memiliki kesepakatan bahwa tidak ada program pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Syariah Suria City yang tidak memberikan dampak baik, oleh karena itu dapat diambil kesimpulan dalam hal ini bahwa seluruh karyawan merasakan dampak positif dari program pengembangan tersebut.
5. Namun begitu, mayoritas karyawan mengungkapkan beberapa kendala terkait program pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan di Hotel Syariah Suria City, diantaranya ialah waktu dan biaya transportasi.
6. Sebanyak 62% dari total seluruh karyawan mengatakan bahwa sebaiknya program pengembangan dilakukan minimal satu bulan satu kali demi menunjang peningkatan kinerja, 19% mengatakan bahwa pelatihan dengan durasi satu minggu sekali lebih efisien, dan 19% lainnya mengatakan bahwa pelatihan dapat dilakukan secara fleksibel atau tidak sesuai rentang waktu tertentu.
7. Terkait instruktur, semua karyawan sepakat bahwa seluruh rentetan program yang dilaksanakan di Hotel Syariah Suria City memiliki kualifikasi yang memadai dan mampu menyampaikan maksud pesannya dengan baik kepada karyawan. Dan program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Syariah Suria City berjalan dengan baik, walaupun tetap ada kendala namun seluruh komponen dapat bekerja sama dan saling melengkapi, baik dari pihak Hotel Syariah Suria City, maupun dari pihak karyawan.

## **Analisis Penilaian Keberhasilan Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Syariah Suria City Kota Bandung**

Program pengembangan Sumber Daya Manusia adalah salah satu kebutuhan penting Hotel Suria City sebagai cerminan dan evaluasi di masa depan. Keberhasilan program pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dipandang dari biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan kinerja dan produktivitas yang dihasilkan organisasi. Hasil signifikan pengembangan Sumber Daya Manusia biasanya dapat dirasakan dalam jangka panjang, dan hasil akhir pengembangan Sumber Daya Manusia juga dapat relatif berbeda karena faktor-faktor pendukung-pendukung lainnya, seperti motivasi dan kenaikan pendapatan organisasi.

Salah satu strategi menganalisis keberhasilan program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Suria City ialah membuat rapat evaluasi khusus untuk program analisis dan evaluasi kinerja karyawan. Ibu Rianti mengatakan:

“Selain itu juga kami selalu mengadakan staf *meeting* untuk me-*review* hasil kerja serta kinerja karyawan dalam rentang waktu staf *meeting* sebelumnya, biasanya kegiatan ini perbulan dan kami memberikan *reward* untuk *employee of the month* supaya *staff* termotivasi untuk memberikan kinerja yang lebih baik dan lebih semangat lagi ke depannya.”

Tolak ukur yang dipergunakan untuk mengukur hasil pengembangan Sumber Daya Manusia di Hotel Suria City, dipantau dari:

### a. Perubahan Kinerja

Perubahan hasil pekerjaan karyawan di Hotel Suria City adalah pokok yang paling menentukan untuk menilai keefektifan program pengembangan sumber daya manusia. Salah satu yang dilakukan Hotel Suria City untuk melihat hasil akhir program secara konkret adalah melihat data absensi karyawan, dan kesalahan serta pencapaian karyawan. Menurut Ibu Riani dalam wawancara kami yang ketiga, beliau menyampaikan;

“Mau karyawan kerjanya mau bagaimanapun, kita yang pertama kali dilihat adalah absensi, kekosongan izin dan kehadiran yang konsisten karyawan itu sudah cukup untuk membuktikan loyalitasnya kepada perusahaan dan etos kerja yang baik.”

### b. Perubahan Kepribadian dan Tingkah Laku

Strategi kedua Hotel Syariah Suria City untuk memantau hasil program sumber daya manusia ialah memperhatikan perubahan kepribadian karyawan dan tingkah lakunya. jika seorang karyawan dinilai mampu beradaptasi, mampu mempraktikkan materi pengembangan dan

memperlihatkan perubahan positif yang signifikan, maka metode tersebut akan tetap dilanjutkan.

Selain melakukan analisis tingkat keberhasilan program pengembangan Sumber Daya Manusia saat rapat evaluasi, Hotel Suria City juga memberikan *reward* kepada karyawan *Employee of the Month* dalam forum tersebut. Menurut data wawancara yang didapat penulis, penghargaan bersertifikat *Employee of the Month* dapat diraih dengan memenuhi standar yang ditetapkan Hotel Suria City, yakni;

- Karyawan yang memiliki catatan absen yang sempurna
- Karyawan tersebut tidak memiliki catatan telat atau minim telat
- Karyawan tersebut bekerja dengan baik.<sup>10</sup>

Program ini dilakukan dengan harapan dapat memotivasi para karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan penuh kesungguhan di masa depan.

## **Kendala pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia pada Hotel Syariah Suria City Bandung**

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari hasil observasi dan wawancara menyatakan bahwa dalam pelaksanaannya, Pengembangan Sumber Daya Manusia Hotel Suria City kadang terhambat karena beberapa kendala berikut ini:

### **a. Peserta**

Salah satu alasan kata peserta yang keluar dari narasumber dalam membahas kendala-kendala program pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja di Hotel Suria City ialah karena peserta pengembangan memiliki latar belakang yang tidak sama dan heterogen, seperti pendidikan dasarnya, pengalaman kerjanya dan usianya. Untuk penjabaran, Ibu Rianti berkata;

“kalo untuk kendala program pengembangan yang pertama itu peserta sendiri, karena setiap karyawan itu berbeda, kita tidak bisa menyamakannya dan membedakannya, setiap isi kepalanya berbeda, kualitasnya berbeda, kemajuannya berbeda, dan mungkin karena mayoritas karyawan disini ialah generasi Z, yang dimana karakteristiknya menginginkan hasil yang lebih dengan konsekuensi yang minim, tapi menurut ibu sendiri, semuanya ialah tugas kami untuk melatih dan mendidik setiap karyawan dengan adil sesuai dengan kapasitasnya masing-masing.”

Menurut data observasi penulis, kendala ini dapat dikatakan bahwa setiap instansi pasti memiliki masalah yang sama dan hal yang wajar. Karena terlepas dari perusahaan, karyawan adalah manusia.

### **b. Waktu**

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Riani selaku *Manajer Operasional* pada tanggal 15 Maret 2023.

Kendala kedua dalam lancarnya program pengembangan Sumber Daya Manusia adalah waktu, menurut data wawancara yang penulis rekap dari narasumber Ibu Rianti. Kendala ini disebabkan karena jumlah karyawan yang masih terbatas sehingga saat merencanakan program pengembangan beberapa karyawan terpaksa tidak dapat berpartisipasi karena tidak bisa meninggalkan posisi yang tertinggal, tentu saja Hotel Suria City berharap bahwa program pengembangan dapat dilaksanakan secara efektif dengan mengikutsertakan seluruh staff karyawan.

## **Usaha penanggulangan kendala-kendala program pengembangan sumber daya manusia pada Hotel Syariah Suria City Bandung**

Adapun usaha penanggulangan permasalahan-permasalahan program pengembangan sumber daya manusia pada Hotel Syariah Suria City yang telah dijabarkan sebelumnya, ialah sebagai berikut:

### **a. Usaha penanggulangan Hotel Syariah Suri City dalam permasalahan terkait Peserta**

Menurut data angket yang didapat menyatakan bahwa rata-rata usia karyawan Hotel Sariah Suria City ialah 22 tahun, jika ditelusuri lebih jauh usia ini diidentifikasi sebagai generasi Z dimana salah satu karakteristik generasi ini adalah cenderung berambisi tinggi dan menyukai proses yang instan.

Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk menerapkan metode pengembangan sumber daya manusia yang tepat sasaran. Terlebih perspektif setiap individu, daya nalar dan daya tangkap yang berbeda membuat hotel syariah memutar otak mencari metode penyampaian yang tepat.

Tidak jarang, Hotel Syariah melakukan sesi konsultasi bagi karyawan yang dinilai tepat dengan metode tersebut, atau di lain kesempatan melakukan peragaan pekerjaan dengan karyawan yang lain.

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam menyampaikan program pengembangan sumber daya manusia Hotel Syariah Suria City menggunakan metode yang berbeda bagi setiap karyawan sesuai dengan tingkat daya nalar, daya tangkap dan sudut pandang karyawan, namun tentu saja, tanpa ada unsur diskriminasi dalam pelaksanaannya.

### **b. Usaha penanggulangan Hotel Syariah Suria City dalam permasalahan terkait waktu**

Sebagai organisasi, Hotel Syariah Suria City memiliki harapan besar agar setiap tenaga kerja dapat berpartisipasi dan menggali potensi dari seluruh rangkaian fasilitas yang disediakan tanpa tertinggal satu pun.

Namun begitu, kurangnya sumber daya manusia terkadang membuat bentrokan waktu antara kegiatan pelatihan dan kegiatan atau tugas karyawan. Beberapa karyawan terpaksa tidak diikutsertakan saat ada tugas lain seperti front office, sehingga mengurangi jumlah peserta yang sejak awal memang tidak terhitung banyak, terlebih dapat beberapa karyawan secara mendadak

mengabari ketidakhadirannya saat aktivitas perusahaan berlangsung tak terkecuali program pengembangan. Oleh karena itu, untuk menghindari minimnya bangku peserta pelatihan serta tidak maksimalnya program pelatihan yang disebabkan oleh waktu, Hotel Syariah Suria City menetapkan *Standard Operating Procedure* perizinan bagi karyawan yang berhalangan.

SOP Perizinan karyawan ini memiliki inti bahwa setiap karyawan yang hendak melakukan izin ketidakhadiran wajib mengonfirmasi tiga hari sebelum hari izin.

Hal ini agar manajer mampu memprediksi dan mengkoordinasi tugas yang ditinggalkan serta memajukan atau mengundur waktu pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia. Sehingga pengelolaan Hotel Syariah dapat berjalan lancar dengan alur yang sudah ditata rapi.

## KESIMPULAN

1. Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Suria City melibatkan seluruh staf hotel, artinya, baik karyawan lama maupun karyawan baru seluruhnya diikutsertakan dalam program pengembangan yang dilakukan di Hotel Suria City. Beberapa pengembangan dilakukan dengan cara informal dan formal, dan metode yang diaplikasikan dalam program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Suria City meliputi Metode Pelatihan, yakni diantaranya dengan pelatihan yang dilakukan di dalam kelas meliputi forum Kuliah (*Lecture*), Rapat (*Conference*), Diskusi dan Seminar. Dan pelatihan yang dilakukan di lapangan kerja seperti *training* karyawan baru yang menggunakan metode *On the job* dan *Demonstration and Example*.

Selain itu, Hotel Suria City juga mengembangkan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan karyawannya menggunakan Metode Pendidikan, yakni meliputi *Training Methods*, *Job Rotation and planned Progression* dan *Coaching and Counselling*. Selain itu, dalam rangka meningkatkan peluang keberhasilan program pengembangan sumber daya manusia, Hotel Suria juga men-suply Motivasi kepada para karyawan, yakni memberikan *Reward* kepada *Employee of the Month*, dan membuka forum dengan kekeluargaan sehingga karyawan bebas menyampaikan aspirasi dan masukan.

2. Dalam menganalisis penilaian keberhasilan program pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, Hotel Suria City menggunakan Analisis SWOT dengan memperhatikan Perubahan Kinerja, Perubahan kepribadian dan Tingkah laku staf pra dan pasca-program pengembangan.
3. Beberapa kendala yang menghambat program pengembangan sumber daya manusia di Hotel Suria City dapat dikatakan bahwa Hotel Suria City mampu mengatasinya dengan baik, adapun kendala-kendala yang menghambat tersebut meliputi Peserta pengembangan, dimasukkan dalam kategori kendala karena

Peserta pengembangan memiliki latar belakang yang berbeda sehingga menghasilkan rasio daya tangkap, daya nalar dan cara pandang yang berbeda pula. Dalam menanggulangi kendala ini Hotel Syariah melakukan pendekatan yang berbeda dengan setiap karyawan, namun tidak melanggar kode etik sosial seperti diskriminasi karyawan.

Pada kendala kedua ialah berkaitan dengan waktu, jumlah karyawan yang masih terbatas membuat program pengembangan sumber daya manusia tidak dapat mengikutsertakan seluruh karyawan Hotel Suria City, dan jumlah yang menghadiri program relatif sedikit. Oleh karena itu Hotel Suria City menetapkan kebijakan baru pada SOP perizinan karyawan, yakni batas maksimal pengkonfirmasi perizinan ialah dua minggu sebelumnya, dengan begitu kegiatan pengembangan sumber daya manusia di hotel syariah dapat dilaksanakan dengan jumlah maksimal karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

Abu Bakar Jabir Aljazair, *Ensiklopedia Muslim Minhajul Muslim*.

Abu Bakar, Rifa'I, 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA press.

Agus Triyono, 2021. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.

Al-Hadits

Al-Qur'an dan Terjemahnya. Departemen Agama, Jakarta.

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta : Gh.ia Indonesia, 2010), h.29

AstrI Dwi Andriani, *Manajemen sumber daya manusia*, (Thohar Media). Hal.41

Aulia FadhlI, 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Baiatun Nisa, *Metodologi Penelitian*. Purwokerto: CV. Pena Persada.

Dicki Hartanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2006

Donni Juni Priansa, 2018. *"Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: PT.Afabeta.

Dr. M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. 2018, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Dr. Mahadin Shaleh, M.Si., Firman, *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*, Aksara Timur.

Drs. H Malayu S.P. Hasibuan, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana), 2018 h. 1. Jurnal Tabarru : *Islamic Banking and Finance*, Vol.5, No.2, November 2022:2621-6833

# Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 6 (2024) 2917 - 2935 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i6.1973

Marhum Sayyid Ahmad Al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahaadits Wa Al-Hukmu Al-Muhammadiyah*, (Surabaya: Daar An-Nasyr Al-Misriyyah, tt).

Prof. dr. H. Kartawan, SE., MP, 2020. *Manajemen sumber daya insani*. Tasikmalaya: LPPM Universitas Siliwangi.

Rudi Candra, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol.5 No 1, Januari 2022:2614-3259.

S. Aminah, Roikan, 2019. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Kencana,2019.

Sembiring dan Tanjung, *Jurnal Ilmiah : Magister Manajemen*, Vol.4, No.1, Maret 2021:2623-2634

Sidiq, Umar. & Choiri, 2019 Miftahul, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo : CV. Nata Karya.

Value Consult "Pentingnya Strategi"  
<https://valueconsulttraining.com/artikel/pentingnya-strategi/>, Januari 2020.

Yusuf Abdul, *pengertian strategi: tujuan, jenis dan condoh*,  
<https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-strategi>